

**OSTOTOIMINTA APTEEKEISSA.
KYSELYTUTKIMUS APTEEKKIEN
TILAUSPROSESSISTA**

**Apteekki­farmasian
erikoistumisopinnot
proviisoreille, PD
Projektityö
Proviisori Jouni Malin
Helsingin yliopisto
Koulutus- ja
kehittämiskeskus 2012**

HELSINGIN YLIOPISTON KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS PALMENIA

Jouni Malin: Ostotoiminta apteekissa – kyselytutkimus apteekkien tilausprosesseista

Apteekkifarmasian erikoistumisopinnot proviisoreille, PD

Projektityö, 37 s., 1 liite (6 s.)

Projektityön ohjaaja: Farmasian tohtori, Apteekkari Janne Leino, Oulun Hansa apteekki

Joulukuu 2012

Apteekkien ostotilaustoiminta on ollut sängen keskittynyttä kahdelle tai kolmelle jakelijalle, joista pitkään markkinoilla olleet Oriola ja Tamro toimittavat lähes kaikki Suomen apteekeissa myytävät lääkkeet. Lääkejakelun keskittyminen on kansainvälinen ilmiö, joka on johtunut alan tehokkuusvaatimuksista. Pienillä markkinoilla kustannustehokkuutta saavutetaan mittakaavaeduilla. Apteekin tavarantoimittajien määrä on ollut kasvussa viime vuosina. Magnum Medical Finland Oy aloitti vuonna 2006 ja Oy Medifon Ab siirsi edustamansa tuotteet omaan jakeluun vuonna 2012. Sopimusvalmistustuotteiden myynnin kasvun myötä joutuvat apteekit tilaamaan säännöllisesti Yliopiston apteekista tai Töysän apteekista. Lisäksi Oriolan ja Tamron sairaalatarvikeyksiköt toimivat nykyisin erillisinä myynti- ja jakeluyrityksinä. Apteekin ostotilaustoiminta on jakautunut yhä useammalle tavarantoimittajalle tuoden samalla lisää työtä ja kustannuksia etenkin toimitusmaksujen muodossa.

Tämän projektityön tarkoituksena oli selvittää apteekeille lähetettävällä kyselytutkimuksella, miten ostotilausprosessi apteekeissa etenee ja onko prosessia pyritty tehostamaan. Lisäksi selvitettiin mitkä asiat vaikuttavat kerralla tilattavan määrän suuruuteen, vaikuttaako toimittaja tuotteen myyntiin ja tuotevalikoimiin, sekä millaisia odotuksia apteekeilla on tavarantoimittajia kohtaan. Kyselylomake lähetettiin tavarantoimituksen mukana sadalle Töysän apteekin sopimusvalmistuksen asiakkaalle. Tulokset käsiteltiin Excel- taulukkolaskentaohjelmalla.

Kyselylomakkeen palautti 86 apteekkia, vastausprosentin ollessa 86. Vastaajista 25 ilmoitti tehtävänimikkeekseen apteekkari, 31 proviisori, 18 farmaseutti ja 7 tekniseksi työntekijä. Yksi ei ilmoittanut tehtävänimikettään ja neljä ilmoitti nimikkeekseen jokin muu, joista kolme oli farmanomeja ja yksi varastopäällikkö.

Tutkimuksen mukaan apteekkien tilauksista 16 – 43 % on teknisen työntekijän toimittajasta riippuen. Apteekkareiden vastaava osuus tilauksista oli 5 – 23 %. Vastanneista apteekeista 39 % ei ollut tehostanut tilausprosessiaan lainkaan. Tilattaessa Töysän sopimusvalmistustuotteita, 26 % vastaajista ilmoitti tilaavansa toimitusmaksun johdosta suurempia tilauksia. 52 % vastaajista oli valmis tilaamaan jopa puolen vuoden menekkiä vastaavan määrän. Toimittajan perimää alhaista toimitusmaksua piti erittäin tai melko tärkeänä 92 % vastaajista. Tuotteen jakelija vaikuttaa apteekin tuotevalikoimaan ja tuotteen myyntiin apteekissa. 74 % apteekeista ei enää tilaa entisen Oriola Sairaalavälineen tuotteita niiden uudelta jakelijalta. 87 % vastaajista on valmis siirtämään tuotteen tilausta vaikka tuotteen varastosaldo on nolla. Tavarantoimittajilta odotettiin erityisesti virheettömiä ja nopeita toimituksia, vähäisiä jälkitoimituksia, helppoa tavoitettavuutta puhelimella, tilaamisen helppoutta ja tilausvastausta. Kaikkia edellä mainittuja ominaisuuksia piti erittäin tärkeänä yli 80 % vastaajista.

Avainsanat: *apteekin tilausprosessi, ostotilaaminen, toimitusmaksu, apteekin tavarantoimittaja, tilausmäärä*

Esipuhe

Tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää miten apteekit tilaavat tuotteita tavarantoimittajilta ja mitä odotuksia apteekkeilla on tavarantoimittajia kohtaan. Lisäksi halusin selvittää logistisen prosessin asemaa apteekkeissa ja miten apteekki määrittelee tilauserän tilattaessa pienemmiltä toimittajilta. Tavoitteena oli saada mahdollisimman käytännönläheistä tietoa apteekkien tilausrutiineista suoraan tilauksista vastaavilta henkilöiltä. Tästä syystä valitsin tutkimusmenetelmäksi perinteisen paperisen kyselylomakkeen. Vastaajia kannustettiin osallistumaan tutkimukseen vastaamisesta saadun pienen palkkion houkuttelemana. Lopputuloksena oli kiitettävä määrä vastauksia, joiden perusteella saa hyvän kuvan Suomen apteekkien ostotoimintaan liittyvistä toimintatavoista.

Lopputyöni ohjaajana toimi farmasian tohtori, apteekkari Janne Leino Oulun Hansa apteekista. Olen hyvin kiitollinen hänelle eteenpäin auttavista ideoista ja kannustuksesta tutkimustyön eri vaiheissa. Tutkimuksen käytännön toteutuksen taloudellisesta tukemisesta haluan kiittää apteekkari Elina Järvenpäästä Töysän apteekista sekä toimitusjohtaja Mika Flinkiä Oy Medifon Ab:stä. Tutkimuslomakkeiden esitestauksesta ja kommentoinnista sekä vapaapäivien järjestämisestä kiitän työtovereitani Tuurin apteekissa. Erityiskiitoksen ansaitsevat Töysän apteekin tytöt, Ellen, Johanna ja Mari, jotka tekivät ison työn lähettäessään kyselylomakkeet vastaajille sopimusvalmistustuotteiden mukana. Kyselyssä saadun palautteen perusteella he ovat ystävällisen asiakaspalvelun huippuammattilaisia. Kiitän Pharmadatan Vesa Vierrosta ja Juha Aintilaa, sekä Receptumin Sanna Pietiäistä, jotka auttoivat apteekkijärjestelmiä koskevia kysymyksissä.

Lopuksi haluan kiittää myös rakasta puolisoani Kristiinaa kärsivällisyydestä sekä kannustuksesta PD-opinnoissa kuluneiden vuosien aikana. Kiitos ihanille lapsilleni Jooselle, Leeville ja Julialle, jotka toivat piristystä päivääni silloinkin kun aikuisopiskelu maistui kitkerältä.

Jouni Malin

SISÄLLYSLUETTELO

ESIPUHE

1 JOHDANTO.....	1
2 APTEEKIN TAVARANTOIMITTAJAT.....	2
2.1 Lääketukkukauppiaat.....	2
2.2 Sopimusvalmistajat.....	3
2.3 Muut tavarantoimittajat.....	3
2.4 Tavarantoimittajien toimitusmaksut.....	4
3 APTEEKIN LOGISTINEN YMPÄRISTÖ.....	6
3.1 Tilaus-toimitusketju.....	6
3.2 ABC-analyysi	7
3.3 Ostotoiminta.....	8
3.4 Keräilyvarastointiautomaatti apteekissa.....	10
3.5 Apteekin henkilökunta.....	10
3.6 Apteekin tietojärjestelmät.....	11
4 OSTOTOIMINTA APTEEKISSA. KYSELYTUTKIMUS APTEEEKKIEN TILAUSPROSESSEISTA.....	13
4.1 Tutkimuksen tavoitteet.....	13
4.2 Aineisto ja menetelmät.....	13
5 TULOKSET.....	14
5.1 Vastaajien taustatiedot.....	14
5.2 Apteekin ostotilaukseen osallistuvat henkilöt.....	14
5.3 Ostotilausprosessi.....	16
5.3.1 Tilaaminen.....	16

5.3.2 Tilausvastaus.....	17
5.3.3 Ostotilaustoiminnan tehostaminen.....	18
5.3.4 Apteekkijärjestelmän käyttö.....	19
5.4 Tilausmäärän arviointi.....	21
5.5 Kohtuullinen toimitusmaksu.....	23
5.6 Tavarantoimittajien palveluiden ja toimintojen tärkeys.....	24
5.7 Avoimet kysymykset.....	25
 6 POHDINTA.....	 27
6.1 Tutkimusmenetelmästä.....	27
6.2 Tilaamiseen osallistuvat henkilöt.....	27
6.3 Tilaaminen ja tilausvastaus.....	28
6.4 Ostotoiminnan tehostaminen ja apteekkijärjestelmien käyttö.....	29
6.5 Tilausmäärän arviointi.....	30
6.6 Toimittajan vaikutus tuotteen myyntiin.....	30
6.7 Odotukset tavarantoimittajia kohtaan.....	31
 7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	 31
 KIRJALLISUUS.....	 33
 LIITTEET	
Liite 1. Kyselylomake apteekeille	

1 JOHDANTO

Apteekkien ostotilaustoiminta on ollut sangen keskittynyttä kahdelle tai kolmelle jakelijalle, joista pitkään markkinoilla olleet Oriola ja Tamro toimittavat lähes kaikki Suomen apteekeissa myytävät lääkkeet. Lääkejakelun keskittyminen on kansainvälinen ilmiö, joka on johtunut alan tehokkuusvaatimuksista. Pienillä markkinoilla kustannustehokkuutta saavutetaan mittakaavaeduilla.

Apteekin tavarantoimittajien määrä on ollut kasvussa viime vuosina. Magnum Medical Finland Oy aloitti vuonna 2006 ja Oy Medifon Ab siirsi edustamansa tuotteet omaan jakeluun vuonna 2012. Myös Oriolan ja Tamron sairaalarvikeyksiköt toimivat nykyisin erillisinä myynti- ja jakeluyrityksinä. Sopimusvalmistustuotteiden myynnin kasvun myötä joutuvat apteekit tilaamaan säännöllisesti myös Yliopiston- tai Töysän apteekista. Lisäksi apteekeille kauppaavat edustamiaan tuotteita lukuisat muut yritykset, jotka hoitavat tuotteiden jakelutoiminnan itse. Apteekin ostotilaustoiminta onkin jakautunut yhä useammalle tavarantoimittajalle tuoden samalla lisää kustannuksia työn ja toimitusmaksujen muodossa.

Lääkkeiden hinnat ovat laskeneet Suomessa viimeisen kymmenen vuoden aikana yhteensä parikymmentä prosenttia. Tämä on näkynyt apteekkien toimintaedellytysten heikkenemisenä. Apteekit eivät voi vaikuttaa lääkkeiden hintoja laskeviin tekijöihin kuten hintakilpailuun, patenttien päättymisiin sekä korvattavia lääkkeitä koskeviin viranomaispäätöksiin.

Materiaalihankintojen jälkeen henkilöstön palkkakulut ovat suurin yksittäinen apteekin kustannustekijä. Henkilöstön palkkakuluihin voidaan vaikuttaa tehostamalla apteekin sisäisiä prosesseja, vaikkapa ostotilaustoimintaa. Oikein toteutettuna apteekin logistiset toiminnot voivat tukea yrityksen liiketoimintaa ja edistää tuottojen hankkimista. Tilaus-toimitusketjujen hallinta kuuluu liiketoiminnan perustaitoihin.

Tämän apteekkifarmasian erikoistumistutkintoon kuuluvan projektityön tarkoituksena oli selvittää miten apteekit ovat järjestäneet ostotilaustoimintansa ja koetaanko ostotilaukset niin merkittävänä toimintona, että sitä kannattaa tehostaa. Tutkimuksessa selvitettiin myös apteekkien odotuksia tavarantoimittajia kohtaan, sekä tilataanko pienen tavarantoimittajan tuotteita samoilla periaatteilla kuin isojen lääketukkujen jakelemia tuotteita.

2 APTEEKKIN TAVARANTOIMITTAJAT

2.1 Lääketukkukauppiat

Ensimmäiset lääketukkukaupat perustettiin Suomeen vuonna 1895 (Apteekkitavaratukkukauppiat 2012). Vuonna 1935 säädetty apteekkitavaralaki teki selvän eron lääkkeiden ja vapaasti myytävien teknokemiallisten tuotteiden välille. Uuden lainsäädännön nojalla lääkkeiden tukkukauppa tuli tällöin luvanvaraiseksi ja viranomaisten valvontaan. Vuonna 1987 säädettiin apteekkitavaralain korvaava lääkelaki.

Apteekkeille säännöllisesti lääkkeitä toimittavia lääketukkukauppoja ovat Oriola Oy, Tamro Oyj sekä vuonna 2006 lääketukkukauppaoikeuden saanut Magnum Medical Finland Oy. Lääketukkukauppojen hyviä jakelutapoja valvoo Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea. Lääketukkukauppojen tulee mm. pyrkiä varmistamaan että sillä on tarvetta vastaava määrä lääkettä myytävänä ja toimittaa lääkkeitä asiakkaille sovitun aikataulun mukaisesti (Fimean määräys 4/2012). Käytännössä Lääketukkukauppa takaa, että apteekki saa lääketoimituksen yhden vuorokauden sisällä tilauksen tekemisestä. Suomalaisen lääketukkukaupan palveluaste onkin alan eurooppalaisen lääketukkukauppaliiton tekemien vertailujen perusteella eräs parhaiten toimivista lääketukkukaupan järjestelmistä Euroopassa (Vatanen 2008).

Suomessa jo pitkään lääketukkukaupassa käytössä ollut niin sanottu yksikanavajärjestelmä on osoittautunut erittäin toimivaksi lääkkeiden jakelujärjestelmäksi.

Yksikanavajakelujärjestelmän avulla on mahdollista optimoida tukkukaupan varastojen koko. Näin saavutetaan turvallinen toiminnan taso monikanavajakelujärjestelmää alhaisemmilla kustannuksilla. Koska lääketukkukauppa saa toimitukset suoraan lääketehtaalta ilman lääkkeiden välivarastointia, käytössä oleva järjestelmä takaa myös, että jakeluketjuun ei pääse lääkeväärennöksiä (Vatanen, 2008).

Lääketukkukaupat aloittivat elektronisten tilausten vastaanottamisen jo 1980-luvulla. Nykyinen käytössä oleva sähköinen tilausjärjestelmä mahdollistaa asiakkaiden tekemät tilaukset ympäri vuorokauden. Tilausliikenne tapahtuu nykyään lähes sataprosenttisesti sähköisesti (Apteekkitavaratukkukauppiat 2012).

2.2 Sopimusvalmistajat

Helsingin yliopiston apteekki ja Töysän apteekki ovat apteekin sopimusvalmistajista suurimpia. Töysän apteekki valmistaa päänsärkypulvereiden lisäksi melatoniini- ja foolihappotabletteja. Yliopiston apteekissa valmistetaan muille apteekkeille lääkevalmisteissa käytettäviä ainesosia ja valmiita lääkkeitä. Eniten valmistetaan ihotautilääkäreiden määräämiä voidesekoituksia ja erilaisia yksilöllisen annoksen sisältäviä kapseleita ja annoksiin jaettuja jauheita (Yliopiston apteekki 2012).

2.3 Muut tavarantoimittajat

Apteekkien myynnistä vain 6 % on muuta kuin resepti- tai itsehoitolääkkeitä (Apteekkariliitto 2011). Magnum Medical Finland Oy pyrkii ottamaan siivun apteekkien myymistä ei-lääkkeellisistä tuotteista. Internetsivustonsa mukaan Magnum markkinoi valikoituja terveydenhoidon laitteita, tarvikkeita ja ravintolisiä (Magnum Medical 2012). Varsinaisten lääkkeiden myynti Magnumista on varsin vähäistä.

Apteekkariliiton kokonaan omistama Oy Medifon Ab on apteekkien erikoistarvikkeiden ja yleisten kauppatavaroiden tukkukauppa. Yhtiö toimii myös maahantuoja. Vuonna 2012 toteutetun muutosprosessin myötä Medifonin toiminta muuttuu voimakkaasti, jotta se pystyy vastaamaan paremmin markkinaympäristön muutoksiin sekä luomaan enemmän lisäarvoa Apteekkariliiton jäsenapteekkeille (Apteekkariliitto 2011). Ajatus Medifonin toiminnan laajentamisesta jakelupuolelle syntyi suoraan apteekkien tarpeista. Medifonin tavoitteena on saada haltuun merkittävä osa apteekkien ei-lääkkeellisten tuotteiden jakelusta (Kangas 2012).

L'Oreal konsernin omistama Vichy on vain apteekissa myytävä kosmetiikkasarja (Vichy 2012). Vichyn tuotteita voi tilata Tamrosta, mutta suoraan L'Orealilta tilattaessa apteekkien on mahdollista hyödyntää myös kampanjatarjouksia.

Terveydenhuollon tarvikkeita myyvä Mediq Suomi Oy palvelee terveydenhuollon ja laboratorioalan ammattilaisia. Mediq Suomi Oy on Oriola Sairaalavälineen liiketoimintoja jatkava yritys, joka vuonna 2010 irtautui itsenäiseksi Oriolan tietojärjestelmästä ja logistiikkatoiminnoista (Mediq 2012).

OneMed Oy on Pohjois-Euroopan johtava terveydenhoitotuotteiden myyntiin, markkinointiin ja jakeluun erikoistunut yritys. Se aloitti toimintansa vuonna 2007 kun CapMan Oyj osti

vuotta aiemmin Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Baltian maissa olevat MedLab-liiketoimintaan kuuluvat yhtiöt Tamro Oyj:ltä (OneMed 2012).

Circlum Farmasia Oy on homeopaattisten & antroposofisten valmisteiden, kosmetiikan ja luontaistuotteiden erikoisliike sekä tukkukauppa ja maahantuontiyritys, joka toimii yhteistyössä Hakaniemen Apteekin kanssa (Circlum Farmasia 2012).

Apteekkeille ei-lääkkeellisiä tuotteita tarjoavat myös monet muut yritykset, joiden myynti tapahtuu pääasiassa edustajien tai aktiivisen puhelinmyynnin kautta. Usein nämä yritykset toimittavat tuotteet suoraan omista varastoistaan. Toisin kuin lääkkeiden tukkukaupasta, ei mikään taho tee myyntitilastoja apteekkien ei-lääkkeellisten tuotteiden ostoista. Tämän vuoksi edellä mainittujen yritysten markkinaosuuksia apteekkien tavarantoimittajina ei ole mahdollista arvioida.

2.4 Tavarantoimittajien toimitusmaksut

Kuljettamisen kulu on suuri ja merkittävä logistinen kustannus. Usein myyvä yritys maksaa rahdin, mutta perii osan tai kaiken rahtikulun erikseen asiakkaalta (Sakki 2009). Vallitsevan kaupankäyntitavan mukaan toimittaja perii apteekilta rahtimaksun sijasta toimitusmaksun, joka voi sisältää kuluja myös tuotteiden pakkaamisesta ja käsittelystä. Suurimmilla toimittajilla toimitusmaksu on jaettu kiinteään ja muuttuvaan osaan, joka peritään tilauksen euromääräisestä kokonaisarvosta. Osalla toimittajista on rahtivapausraja kun toimituksen arvo ylittää ennalta ilmoitetun summan. Mediq ja OneMed perivät pientoimituslisän tilauksen arvon ollessa pieni (Taulukko 1). Toimitusmaksun arvonlisävero määräytyy verolainsäädännön liittymisperiaatteen mukaisesti toimituksen sisällön mukaan.

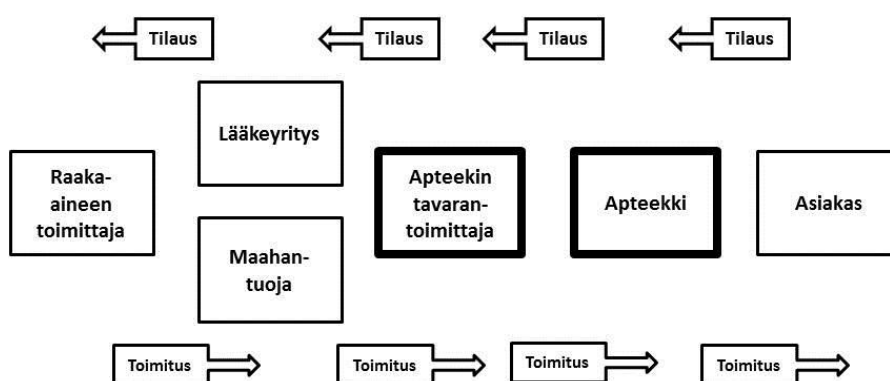
Taulukko 1. Tavarantoimittajien toimitusmaksut apteekeille 17.12.2012.

Toimittaja	Toimitusmaksu euroa alv 0 %	Muuttuva osa tilauksen arvosta	Pientoimituslisä	Muuta
Oriola	12,27	+ 0,25 %	-	+ vakuutus 0,12 % tilauksen arvosta
Tamro	11,95	+ 0,25 %	-	+ vakuutus 0,12 % tilauksen arvosta
Magnum	11,50	+ 0,19 %	-	+ vakuutus tilauksen arvosta 0,18 %
Medifon	8,70	+ 0,37 %	-	
Töysän apteekki	11,00	-	-	
Yliopiston apteekki	14,00 + 9,00 (rahti)	-	-	rahtivapausraja 300 €, jolloin rahti 0 €
L'Oreal	10,00	-	-	rahtivapausraja 100 €
Mediq	17,50	-	pientoimituslisä 20 € jos tilauksen arvo alle 100 €	+ vakuutus 0,2 % tilauksen arvosta
OneMed	16,00	-	pientoimituslisä 20 € jos tilauksen arvo alle 85 €	+ vakuutus 0,207 % tilauksen arvosta
Circlum Farmasia	8,00 (alle 250g) 10,00 (alle 500g) hinnat sis. alv	-	-	

3 APTEEKIN LOGISTINEN YMPÄRISTÖ

3.1 Tilaus-toimitusketju

SCM eli supply chain management liittyy tavara-, tieto- ja rahavirtoihin verkostossa, joka koostuu tavaran toimittajista, tuottajista, jakeluyrityksistä ja asiakkaista. Toimitusketjussa tavarat kulkevat yhteen suuntaan raaka-ainelähteiltä kuluttajille. Vastaavasti kysyntä ja siihen liittyvä tiedon virta kulkee toimitusketjussa pääosin päinvastaiseen suuntaan (Kuva 1). Tilaus-toimitusketjusta voidaan yhtä hyvin käyttää käsitettä arvoketju tai logistinen prosessi (Sakki 2009).



Kuva 1. Apteekissa myytävien tuotteiden tilaus-toimitusketju (mukailtu Sakki 2009).

Logistiset toimenpiteet muodostavat yhtenäisen prosessin, joka kulkee läpi yrityksen. Logistiikka ei kuitenkaan rajoitu yritykseen, vaan käsittää myös sidosryhmät, joista logistisesti tärkeimpiä ovat tavarantoimittajan ja asiakkaat (Hokkanen 2010). Logistiikan päätehtävä on sovittaa tieto- ja materiaalivirran yhteen nopeasti ja joustavasti (Sakki 2009).

Liiketoiminta edellyttää kykyä toistaa perustoiminnoista ja niiden eri vaiheista koostuvia toimintoketjuja luotettavasti. Se on yritystoiminnan harjoittamisessa yhtä tärkeää kuin

muutos, luovuus ja ainutkertaisen toimintatapojen kehittäminen. Pitemmälle vietyjen toimintamallien rakentaminen ja luotettava läpivienti ei ole mahdollista ilman kykyä selvittää perustehtävistä toistuvasti ja laadukkaasti (Räsänen 2001).

Arvoketjun mallin esitti amerikkalainen Michael Porter joka jakoi yrityksen toiminnot perus- ja tukitoimintoihin. Perustoiminnot käsittävät tulologistiikan, jalostusoperaatiot, lähtölogistiikan, markkinointi- ja myyntitoiminnot sekä jälkimarkkinoinnin. Näitä toimintoja tuetaan yrityksen infrastruktuurilla, inhimillisten resurssien hallinnalla, tekniikan kehittämisellä ja hankintatoimella. Malli on erittäin havainnollinen ja sen avulla voidaan esittää minkä hyvänsä teollisuudenalan sisäiset toiminnot. Porterin mukaan yritys saavuttaa kilpailuedun suorittamalla arvotoimintonsa pienemmin kustannuksin tai paremmin kuin kilpailijansa (McDonald 2003).

3.2 ABC-analyysi

Yrityksen on identifioitava oma sijaintinsa toimialalla. Tätä varten on kehitetty erilaisia analyysimenetelmiä. Yhteistä näille analyyseille on se, että niissä pyritään löytämään parhaat yhteistyökumppanit. Pareto-analyysin, toiselta nimeltään ABC-analyysin, ajatusmallin mukaan 20 % asiakkaista ja tuotteista tuottaa 80 % yrityksen liikevaihdosta ja samalla katteesta. Pareton päätelmiä voi soveltaa hankintatoimessa seuraavasti:

- 20 % nimikkeistä aiheuttaa 80 % kustannuksista
- 30 % nimikkeistä aiheuttaa 15 % kustannuksista
- 50 % nimikkeistä aiheuttaa 5 % kustannuksista

Pareto havaitsi myös, että tehty työ ja aiheutuneet kustannukset jakaantuivat vastaavalla tavalla sekä asiakkaiden että tuotteiden suhteen. Ainoa ongelma on se, että tuloja tuovat, työtä aiheuttavat ja kustannuksia aiheuttavat eri asiakkaat ja tuotteet (Hokkanen 2010).

20/80 -säännön voi todeta omassa yrityksessä tutkimalla yksittäisten tuotenimikkeiden myyntilukuja sopivan pitkältä ajanjaksolta. ABC-analyysin ydinsanoma on kuitenkin se, että myynnin ja myyntikatteen kertymän kannalta enemmistö tuotteista näyttää turhalta. Kuinka turhia ne sitten ovat, sitä on välttämättä tutkittava tarkemmin, sillä ABC-analyysi ei välttämättä kerro mitään tuotteen tarpeellisuudesta (Sakki 2009).

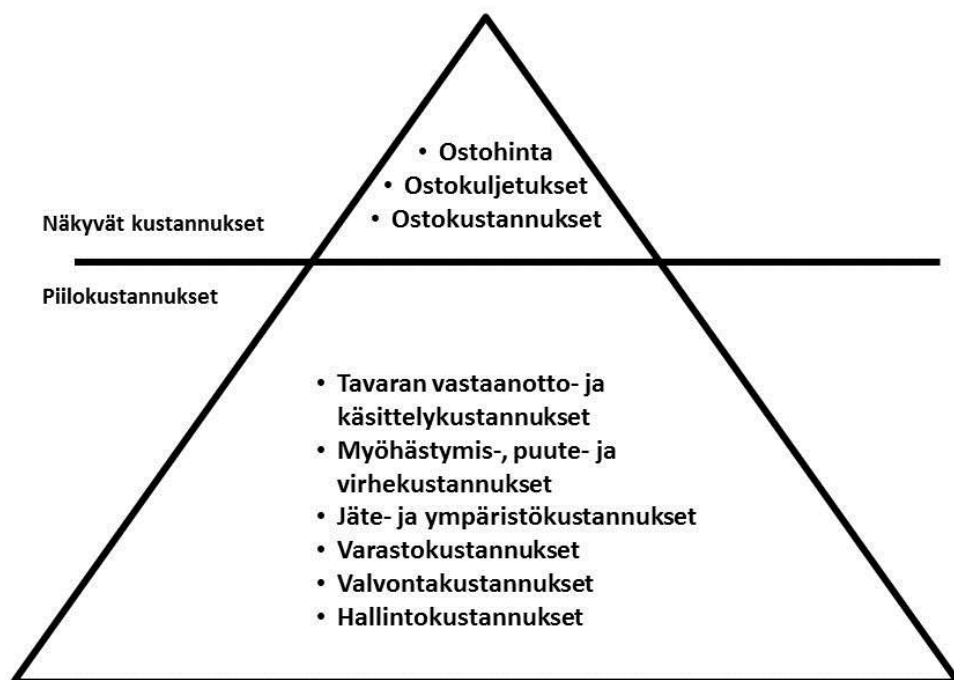
Oriola on työstänyt tilauskäytäntöjä järkevöittävän ABC-analyysiin pohjautuvan työkalun apteekeille. Oriolan mukaan varastoon sidottu pääoma kasvaa kertaluontoisesti järjestelmän käyttöönotossa, työ kustannukset vähenevät joka vuosi. Tilausten rivimäärä on voinut laskea esimerkiksi 45 %, vaikka tilausten arvo pysyy ennallaan (Ojanen 2010).

3.3 Ostotoiminta

Tuote ei tyydytä kuluttajan tarpeita ennen kuin tuotteen kolme perushyötyä on saavutettu. Nämä perushyödyt ovat paikkahyöty, aikahyöty ja omistushyöty. Paikkahyöty tarkoittaa, että tuotteen on oltava oikeassa paikassa, jotta siitä olisi tarvitsijalleen hyötyä. Asiakkaaksi eli hyödynsaajaksi on tällöin katsottava loppukäyttäjän lisäksi myös jokainen tuotteen toimitusketjuun liittyvä osallistuja. Vastaavasti aikahyöty merkitsee sitä, että tuote on käytettävissä oikeaan aikaan. Mikäli toimitus saapuu yritykseen liian aikaisin, tuotteesta ei ole asiakkaalle omistushyötyä, koska hän ei tarvitse sitä. Tällöin hänelle aiheutuu varastointi- ja pääomakustannuksia. Myös myöhästynyt toimitus merkitsee asiakkaalle aina sekä harmia että lisäkustannuksia (Hokkanen 2010).

Sakin (2009) mukaan tuotteiden hankintaan sisältyy joukko toimenpiteitä, joiden toteuttamisen tuloksena yritys saa jälleenmyynnissä tarvitsemansa hyödykkeet ja palvelut. Ostetut materiaalit muodostavat apteekin suurimman kustannuserän (Apajalahti-Markkula 2012). Tuotteiden ostohinta koostuu toimittajalla maksetusta kauppahinnasta sekä kaikista toimitusketjun kuluista tavarantoimittajan ja ostajan tarvehetken välillä. Ostajalla on keskeinen rooli sekä varastojen kiertonopeuden että varastojen palvelukyvyn ylläpitämisessä. Ostaja on henkilö, joka toteuttaa käytännössä saapuvaan tavaravirtaan ja varastointiin liittyvää materiaalin ohjaamista (Sakki 2009).

Ostotoiminnan kustannukset ovat moninaiset, vaikka usein kustannuksiksi mielletään vain ostohinta ja kuljetuksiin liittyvät kustannukset, ja ostopäätökset tehdään näiden näkyvien kustannusten perusteella. Ostohinta- ja kuljetuskustannukset ovat vain jäävuoren huippu koko ostoprosessin aiheuttamassa kustannuskertymässä (Kuva 2) (Hokkanen 2010).



Kuva 2. Ostokustannusten jäävuorimalli (Hokkanen 2010)

Tilaus- ja toimitusprosessi muodostaa jopa 80–90 prosenttia kaikista apteekin kuluista, ja siksi niiden seuranta on apteekin kulurakenteen kehittämisen kannalta olennaista (Wäyrynen 2012). Tamro toteuttama ja tuottama liiketoiminnan kehittämisen palvelu, LiKe, perustuu apteekin perus- ja myyntidatan monipuoliseen analysointiin. Maksullinen palvelu pyrkii kehittämään ostotoimintaa, tehostamaan varastohallintaa, rakentamaan valikoimaa ja optimoimaan palveluvalintaa. LiKen tavoitteena on merkittävät kustannussäästöt kun taustalla tehtävän työn määrä vähenee ja liiketoiminnan ohjattavuus paranee.

Tehokkuuden ja pitkäaikaisen kilpailukyvyn kannalta on ratkaisevaa nopeuttaa organisaation kaikkia työtehtäviä ja prosesseja (Sakki 2009). Tilaus-toimitusprosessin analyysi paljastaa, että tällaisia tuottavuuden nostamisen reservejä on jokaisessa yrityksessä. Työn määrään voidaan vaikuttaa tuotevalikoiman laajuuteen, tavarantoimittajakumppaneihin, työmenetelmiin ja osaamiseen liittyvillä valinnoilla.

3.4 Keräilyvarastoautomaatti apteekissa

Apteekkien toimintaympäristön muuttuessa ja taloudellisen liikkumavaran heikentyessä useat apteekit ovat ottaneet käyttöön keräilyvarastoautomaatteja (Puustinen 2007). Ne ovat yksi esimerkki siitä, miten apteekin logistista toimintaa voidaan virtaviivaistaa tehokkaasti ja taloudellisesti sekä samalla parantaa lääkitysturvallisuutta. Puustisen tutkimuksessa keräilyvarastointiautomaatin käyttöön ottaneet apteekit arvioivat saapuvan tavaran käsittelyyn kuluvan 50 % vähemmän työaikaa aiempaan verrattuna. Lisäksi hyllytys- ja keräilyvirheiden määrä oli lähes nolla, reseptilääkkeiden keräily- ja toimitusnopeus kasvoivat ja apteekkien työilmapiiri parani. Henkilöstökulujen säästön myötä investointi oli kannattava alle kahdessa vuodessa.

Varastoautomaatin käyttöönoton yhteydessä apteekkien tekniselle henkilökunnalle tulee työtehtäviä, jotka edellyttävät muun muassa varastoautomaatin käytön, logistiikan ja asiakaspalvelun osaamista (Kettunen 2010). Tilausten ja varastohallinnan merkitys teknisen henkilökunnan työtehtävissä on lisääntynyt apteekkiautomaatteja käyttävissä apteekeissa.

Lääketeukkuliikkeistä ainakin Tamro on toteuttanut keräilyvarastoautomaattien käyttöä helpottavia palveluita (Virtanen 2010). Sähköinen lähetysluettelo vähentää apteekissa manuaalista työtä ja lisää varastonvalvonnan laatua.

3.5 Apteekin henkilökunta

Apteekissa työskentelee tyypillisesti apteekin omistavan apteekkarin lisäksi proviisoreita, farmaseutteja, lääketeknikkoja, lääketyöntekijöitä sekä työpaikkakoulutettuja teknisiä apulaisia (Taulukko 2.)(Apteekkariliitto 2012). Kolmea viimeksi mainittua kutsutaan yleisesti teknisiksi työntekijöiksi.

Taulukko 2. Suomen Apteekkien henkilökunta 31.12.2012 (Apteekkariliitto 2012).

Tehtävänimike	lukumäärä	osuus %
Apteekkarit	585	7
Proviisorit	780	9
Farmaseutit	3635	43
Tekniset	3456	41

Apteekkariliiton internetsivustojen apteekin ammattilaiset on eri työntekijäryhmien keskeiset työtehtävät kuvattu näin (Apteekkariliitto 2012).

- Apteekkarin työssä yhdistyvät asiakaspalvelun kehittämisen lisäksi vastuu yrityksen taloudesta ja henkilökunnasta. Esimies- ja asiakaspalvelutaidot punnitaan jokapäiväisessä työssä.
- Proviisori osallistuu farmaseuttien tavoin asiakaspalveluun, mutta pääpaino on esimies- ja suunnittelutehtävissä. Usein proviisorilla on vastuuta liikkeenjohdon ja markkinoinnin tehtävissä sekä henkilöstöasioissa. Töiden organisointi ja henkilökunnan koulutus sekä neuvottelut yhteistyökumppaneiden kanssa kuuluvat tyypillisesti proviisorin työtehtäviin.
- Farmaseutti kertoo asiakkaalle, kuinka lääke vaikuttaa, ja varoittaa eri lääkkeiden yhteensopimattomuudesta ja mahdollisista haittavaikutuksista. Farmaseutti toimii myös kouluttajana. Apteekissa voi erikoistua johonkin erityisalueeseen, vaikkapa diabeteksen tai astman hoitoon. Erityisosaaja tekee yhteistyötä muiden terveydenhuollon ammattilaisten kanssa ja kouluttaa työtovereitaan.
- Lääketeknikot huolehtivat muun muassa apteekin lääkevarastosta ja tietotekniikkaan liittyvistä tehtävistä. Lääketeknikon tehtävänä on lääkkeiden tilaaminen, saapuvan tavaran vastaanottaminen ja paikalleen vieminen. Myös erilaiset toimistotyöt, kuten esimerkiksi laskutus ja asiakirjojen arkistointi tai kampanjailmoitusten laatiminen kuuluvat lääketeknikon tehtäviin. Lääketeknikko toimii usein apteekin tietotekniikkatukihenkilönä. Monissa apteekeissa lääketeknikko rahastaa kassalla ja somistaa näyteikkunat.

3.6 Apteekin tietojärjestelmät

Materiaalin ohjauksen tavoitteena on varmistaa ostettujen myyntivalikoimaan kuuluvien tuotteiden toimituskyky (Sakki 2009). Samalla sen tavoitteena on myös toteuttaa hankinnat niin optimaalisesti, että vaihto-omaisuudesta ja hankinnasta aiheutuva työ jää mahdollisimman pieneksi. Ohjausjärjestelmän tärkein osa ovat ohjausta toteuttavat ihmiset. Ihmisten tapa toimia ratkaisee lopputuloksen.

Aptekeissa käytetään yleisesti Receptum Oy:n MAXX-apteekkijärjestelmää tai Pharmadata Oy:n Salix-apteekkijärjestelmää. Muut apteekkijärjestelmät ovat joko kehittelyvaiheessa (pd3) tai poistumassa käytöstä (Linnea).

MAXX on teknologialtaan uudenaikainen apteekkijärjestelmä (Receptum 2012).

Ostotilausten kannalta hyviä ominaisuuksia ovat automaattisen ostotilausehdotuksen muodostaminen tuotekohtaisten tilaussääntöjen, esim. kiertonopeuden mukaan. Myös raportointimahdollisuudet ovat laajat.

Salix on vuosien mittaan hiottu apteekeille sopivaksi perusjärjestelmäksi (Pharmadata 2012).

Salix kattaa kaikki apteekin perustoiminnot ja sitä voi täydentää Pharmadatan pd-tuotteilla (Procuro, Presto ja Proselecta). Salixia kehitetään edelleen.

Puolueetonta vertailutietoa laitteiden suorituskyvystä apteekin logistisia toimintoja ajatellen ei ole saatavilla.

4 OSTOTOIMINTA APTEEKISSA. KYSELYTUTKIMUS APTEEKKIEN TILAUSPROSESSEISTA

4.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää

1. Miten ostotilausprosessi apteekeissa etenee?
2. Onko ostotilaustoimintaa apteekeissa pyritty tehostamaan?
3. Mitkä asiat vaikuttavat kerralla tilattavan määrän suuruuteen?
4. Vaikuttaako toimittaja tuotteen myyntiin ja tuotevalikoimiin?
5. Millaisia odotuksia apteekeilla on tavarantoimittajia kohtaan?

4.2 Aineisto ja menetelmät

Tutkimuksessa selvitettiin apteekkien ostotilaamiskäytäntöjä, tilausmääriin vaikuttavia tekijöitä sekä odotuksia tavarantoimittajien palveluja kohtaan.

Tutkittavien apteekkien ryhmäksi valittiin 100 Töysän apteekin sopimusvalmistusasiakasta. Töysän apteekilla on yhteensä noin 400 apteekkiasiakasta, joka on yli 60 % Suomen pääapteekeista ja ne edustavat koko sekä sijaintinsa puolesta Suomen kaikkia apteekkeja. Etenkin melatoniinitablettien käytön suuri kasvu viime vuosina tarkoittaa, että käytännössä jokaisen apteekin on tilattava sopimusvalmistustuotteita Töysän- tai Helsingin yliopiston apteekista. Kyseisen ryhmän katsottiin olevan riittävän tutkimusta ajatellen.

Kyselylomake (Liite 1.) lähetettiin tavarantoimituksen mukana sadalle ensimmäiselle asiakkaalle, joiden tilaus käsiteltiin Töysän apteekissa 30.10.2012 alkaen. Viimeinen kyselylomake lähetettiin 7.11.2012. Kyselykirjeen päällä luki ”Töysän apteekin tilauksista vastaavalle henkilölle!”. Apteekkeja ei valikoitu, mutta kirjaamalla vastaanottajat varmistettiin, ettei apteekille lähetetty toista kyselylomaketta. Saatekirjeessä pyydettiin postittamaan kyselylomake viimeistään 21.11.2012 mennessä. Vastausten käsittelyssä ei huomioitu reilusti myöhässä palautunutta kyselylomaketta, joka oli postileiman mukaan postitettu 4.12.2012 ja saapui 7.12.2012. Uusintakyselyä ei tehty.

Vastaukset syötettiin Excel-taulukkolaskentaohjelmaan, jolla aineisto analysoitiin. Tuloksen kuvataan suorina jakaumina tai niiden prosenttiosuuksina.

5 TULOKSET

5.1 Vastaajien taustatiedot

Vastauksia kyselyyn tuli 27.11.2012 mennessä 86 kappaletta (vastausprosentti 86 %).

Vastaajista 25 ilmoitti tehtävänimikkeekseen apteekkari, 31 proviisori, 18 farmaseutti ja 7 tekninen työntekijä. Yksi ei ilmoittanut tehtävänimikettään ja neljä ilmoitti nimikkeekseen jokin muu, joista kolme oli farmanomeja ja yksi varastopäällikkö.

Vastaajista 83 oli ollut Töysän apteekin sopimusvalmistuksen asiakkaana yli vuoden ja 3 alle vuoden. Kysymykseen, jolla pyydettiin kuvaamaan apteekin sijaintia, 46 vastaajaa ilmoitti sijainniksi pienen kaupungin, kunnan tai kylän keskustan. 18 vastasi kauppakeskus, kahdeksan suuren kaupungin keskusta ja kahdeksan taajama-alue. Kaksi ei vastannut kysymykseen lainkaan. Neljä vastasi jokin muu, jotka täsmennettiin ”lähiössä S-marketin yhteydessä”, ”kaupunginosan keskustassa” sekä kahdessa vastauksessa ”suuren kaupungin lähiö”.

Henkilökunnan lukumäärää koskevaan kysymykseen ei yksi vastannut lainkaan. Muut vastaukset on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Vastanneiden apteekkien henkilökunnan lukumäärä (n=85).

Henkilökunnan lukumäärä	vastausten lukumäärä	%
alle 5	8	9
6 – 10	22	26
11 – 20	43	51
yli 20	12	14
Yhteensä	85	100

5.2 Apteekin ostotilaukseen osallistuvat henkilöt

Vastaajien pyydettiin kertomaan kuka yleensä tekee apteekin tilauksen eri toimittajille.

Vastausvaihtoehdot olivat tavallisia apteekin tehtävänimikkeitä. Osa vastaajista ilmoitti etteivät olleet tilanneet tai eivät tiedä kuka tekee tilauksen Yliopiston apteekille, L’Orealille,

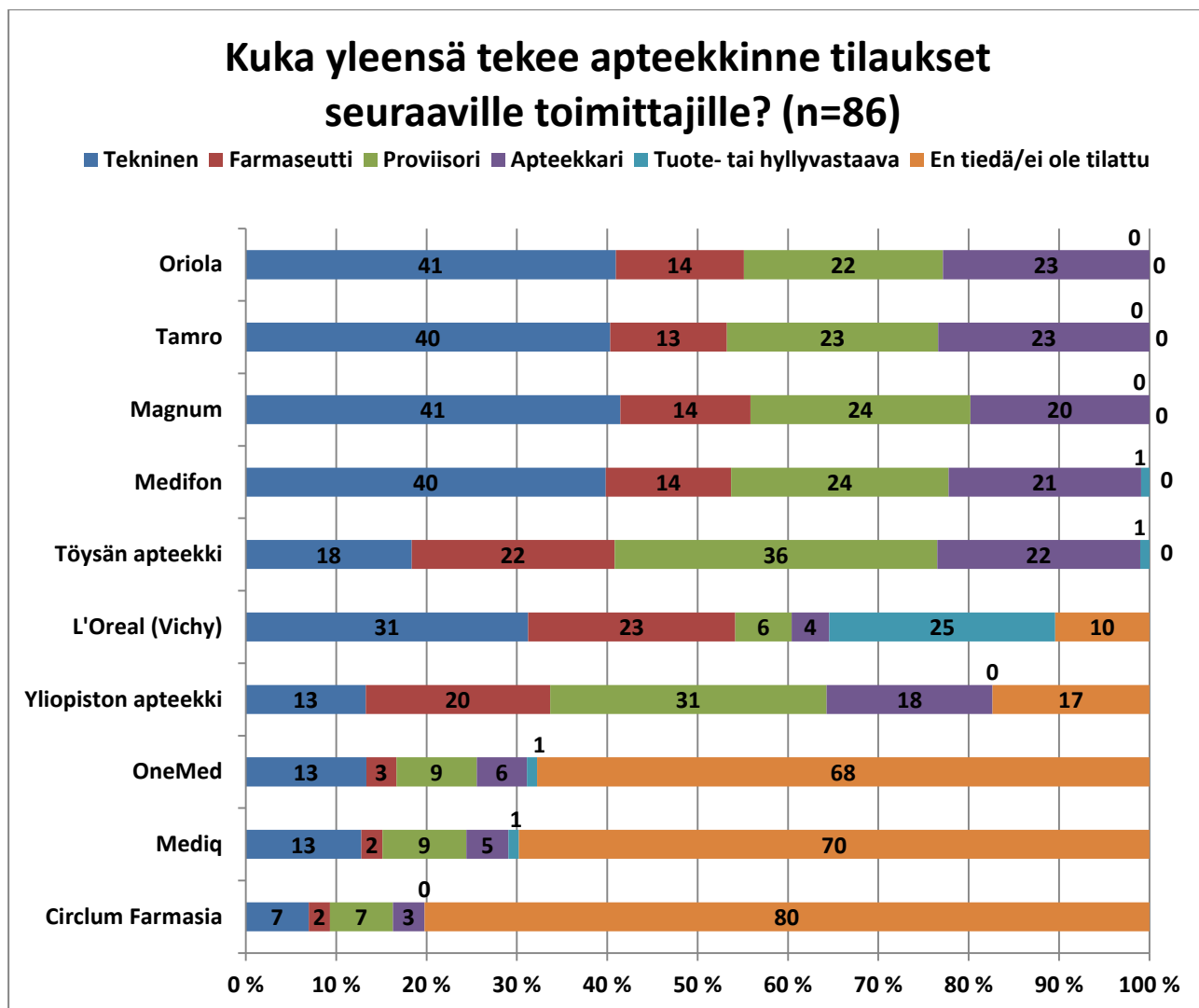
Mediqille, OneMedille tai Circlum Farmasialle. Sadasta apteekista vain 17 apteekkia ilmoitti tilaajan tehtävänimikkeen Circlum Farmasialle.

Tarvittaessa vastaaja pystyi valitsemaan useampia tehtävänimikkeitä. ja Vastaajista kertoi 37 % Oriolan ja 36 % Tamron tilausvastuun jakautuvan useammalle henkilölle. Circlum Farmasiasta tilaavista vain 6 % vastasi tilausvastuun jakamisesta (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Tilausvastuun jakautuminen useammalle tehtävänimikkeelle toimittajittain.

Toimittaja	useampia tilaajia	n	%
Oriola	32	86	37
Tamro	31	86	36
Magnum	24	86	28
Medifon	20	86	23
Töysän apteekki	14	86	16
Yliopiston apteekki	9	69	13
L'Oreal	9	76	12
Mediq	4	26	16
OneMed	4	25	15
Circlum Farmasia	1	17	6

Oriolalle, Tamrolle, Magnumille ja Medifonille tilauksia teki yleisimmin tekninen työntekijä yli 40 % osuudella. Töysän apteekin tilauksesta oli yleisimmin vastuussa proviisori 36 % osuudella kun vastaavasti kun teknisen työntekijän osuus tilauksista oli vain 18 %. Tuote- tai hyllyvastaava osallistui vastausten mukaan vain L'Orealin tilauksiin merkittävästi, eli 25 % osuudella kaikista vastauksista. Apteekkari ja proviisori eivät vastausten perusteella juurikaan osallistuneet L'Orealin tilauksen tekemiseen. Toimittajakohtaiset osuudet tilauksen tekijöistä on esitetty kuvassa 3.



Kuva 3. Ostotilauksen tekijät tehtävänimikkeittäin.

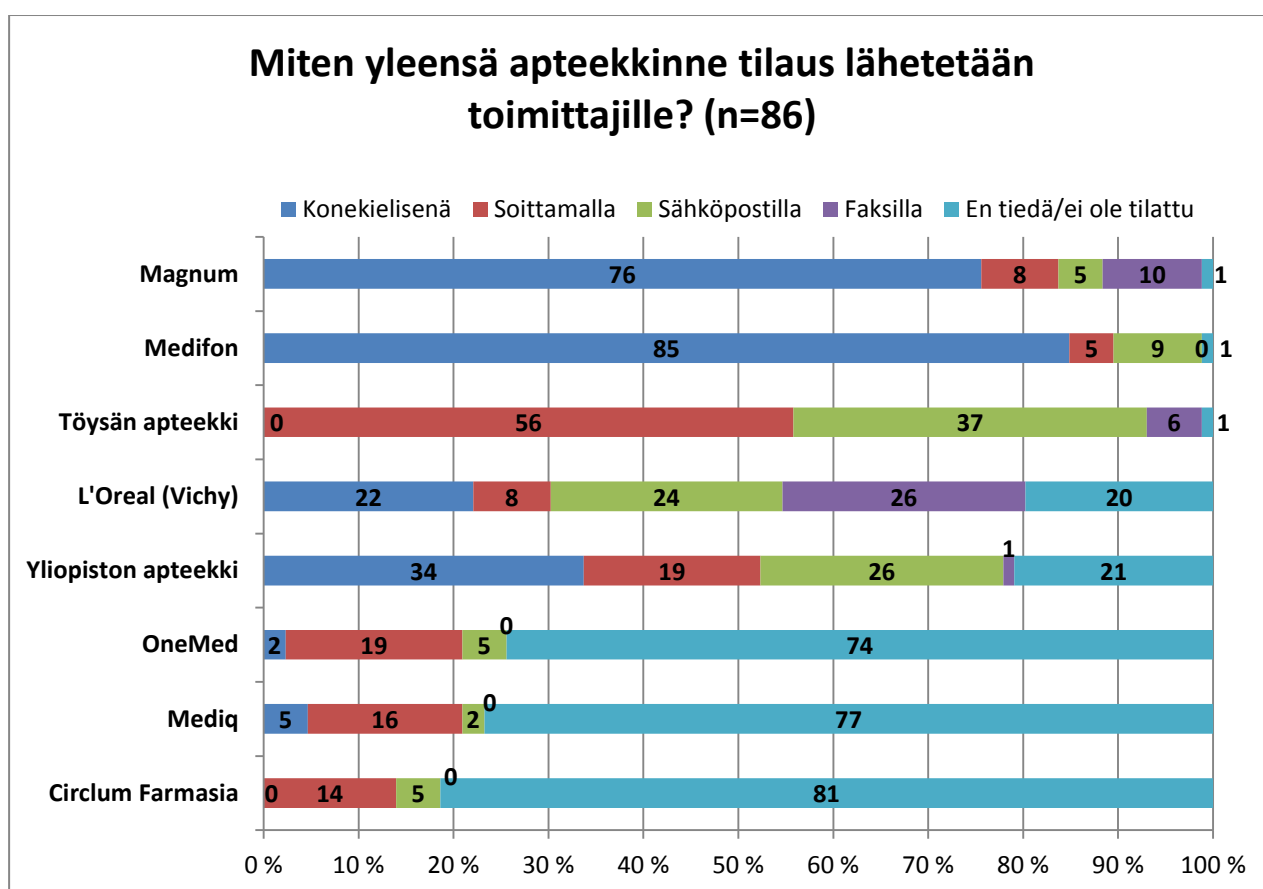
5.3 Ostotilausprosessi

5.3.1 Tilaaminen

Kysyttäessä mieluisinta tapaa lähettää tilaus toimittajalle, vastasi 81 vastaajaa konekielisen tilauksen, neljä sähköpostitilauksen ja yksi soittamalla tehdyn tilauksen. Faksitilausta ei valinnut kukaan.

Tilauksen lähettämistapaa ei kysytty lainkaan Oriolan ja Tamron osalta, koska oletuksena oli näiden tukkuliikkeiden tilausten olevan konekielisesti tehtyjä apteekkijärjestelmän kautta kaikissa apteekeissa. Muutamissa vastauksissa konekielinen tilaus oli täsmennetty tarkoittamaan toimittajan internetsivustolta tehtävää tilausta. Netti tilaukset on tässä

tutkimuksessa luokiteltu konekielisiksi tilauksiksi. Magnumin ja Medifonin tilaukset tehdään vastausten mukaan suureksi osaksi konekielisesti. Töysän apteekin, OneMedin, Mediqin ja Circlum Farmasian tilaukset pääasiassa puhelimitse. Faksitilauksia ei käytetty kuin Magnumin, Töysän apteekin, Yliopiston apteekin, ja tästä ryhmästä eniten L'Orealin tilauksiin (Kuva 3.). Sähköpostitilaukset olivat suosituimpia Töysän apteekille, Yliopiston apteekille ja L'Orealille.



Kuva 3. Ostotilausten lähettämistapa toimittajittain.

5.3.2 Tilausvastaus

Kyselyn palauttaneiden 86 vastaajan mielestä 61 piti mieluisimpana saada tilausvastaus toimittajalta suoraan apteekkijärjestelmään. 17 vastaajaa halusi tilausvastauksen samalla tavalla kuin tilaus on lähetetty ja kahdeksan vastaajaa valitsi sähköpostin. Yksikään vastaajista ei halunnut tilausvastausta faksilla tai pitänyt tilausvastausta tarpeettomana.

Vastaajilta kysyttiin mitkä tilausvastauksen tiedoista ovat tärkeimpiä. Vaihtoehtoja sai valita korkeintaan kolme tärkeintä tietoa. Yhdeksän vastaajaa kymmenestä piti tärkeimpänä tietoa jälkitoimituksiin jäävistä tuotteista sekä tietoa tilauksen onnistuneesta perille menosta (Kuva 4.). Vastaaja sai kirjoittaa kyselylomakkeeseen myös oman tärkeäksi kokemansa tiedon. Näitä muita tietoja lomakkeeseen kirjoitti viisi vastaajaa, joista kaksi toivoi ilmoitusta poistuvista tuotteista, kaksi ilmoitusta tuntemattomista tuotteista ja yksi jälkitoimituksen arvioitua saapumispäivää tai -viikkoa.



Kuva 4. Tilausvastauksen tärkeimmät tiedot.

5.3.3 Ostotilaustoiminnan tehostaminen

Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajilta, onko apteekissanne pyritty tehostamaan tilaustoimintaa ja siihen käytettyä aikaa. Vastaajia pyydettiin valitsemaan neljästä sanallistetuista vastausvaihtoehdosta yksi parhaiten apteekin tilannetta kuvaava väittämä. Eniten vastauksia, 45 kappaletta, kertyi väittämälle: on tehostettu jonkin verran. Vastaajista 25 ilmoitti, ettei toimintaa ole tehostettu. Vastausten jakauma on esitetty taulukossa 5.

Taulukko 5. Tilaustoimintaansa tehostaneiden apteekkien jakauma.

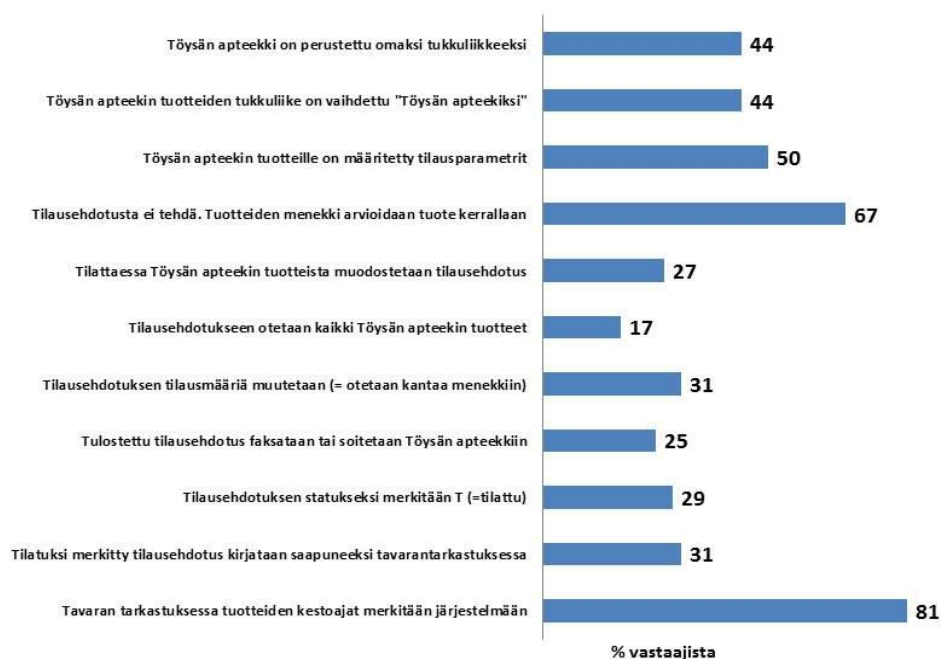
Väittämä	vastausten lukumäärä	%
Ei ole tehostettu	25	29
Asiasta on keskusteltu, mutta toimenpiteitä ei ole vielä tehty	8	9
On tehostettu jonkin verran	45	53
On tehostettu. Asiaan on paneuduttu kunnolla esim. ulkopuolisten koulutusten avulla	8	9
Yhteensä	86	100

5.3.4 Apteekkijärjestelmän käyttö

Kyselylomakkeessa pyydettiin valitsemaan kaikki ne apteekkijärjestelmän toiminnot joita apteekki käyttää tilatessaan Töysän sopimusvalmistustuotteita. Kahden vaihtoehdon monivalintakysymykset oli tehty erikseen Salix- ja MAXX-apteekkijärjestelmää käyttäville apteekkeille. Yksi vastaajista ilmoitti käytössä olevan Linnea apteekkijärjestelmä ja lomakkeessa pyydettiin vastaajaa siirtymään seuraavalle kysymyssivulle. Kysymykset oli järjestetty vastaamaan tyypillisen tilausprosessin mukaista etenemistä apteekissa.

Salix apteekkeille tarkoitettuihin kysymyksiin vastasi 52 vastaajaa ja MAXX apteekkeille tarkoitettuihin kysymyksiin 33 vastaajaa. Salix apteekkien vastaukset on esitetty prosenttiosuuksina kuvassa 5 ja MAXX apteekkien vastaukset kuvassa 6.

**Salix apteekkijärjestelmän toimintojen
käyttö Töysän tilauksissa (n=52)**



Kuva 5. Salix apteekkijärjestelmän toimintojen käyttö Töysän tilauksissa.

**MAXX apteekkijärjestelmän toimintojen
käyttö Töysän tilauksissa (n=33)**



Kuva 6. MAXX apteekkijärjestelmän toimintojen käyttö Töysän tilauksissa.

5.4 Tilausmäärän arviointi

Kyselylomakkeessa kysyttiin miten Töysän apteekista tilattava tuotteiden määrä arvioidaan. Vastausvaihtoehdoista pyydettiin valitsemaan yksi toimintaa parhaiten kuvaava tapa. Viisi vastaaja ilmoitti arvioivansa tilausmäärän jollain muulla tavalla:

”menekin mukaan tilastoista”

”tilaamme 6 kk tarpeen”

”tuotekohtaisesti arvioidaan myyntien perusteella. Yritetään tilata kerralla noin 2 kk menekkiä vastaava määrä”

”tilaamme noin 2 kk menekkiä vastaavan määrän”

”hyvissä ajoin ennen asettamaamme hälytysrajaa”

Muut vastaukset on esitetty prosenttiosuuksina kuvassa 7.

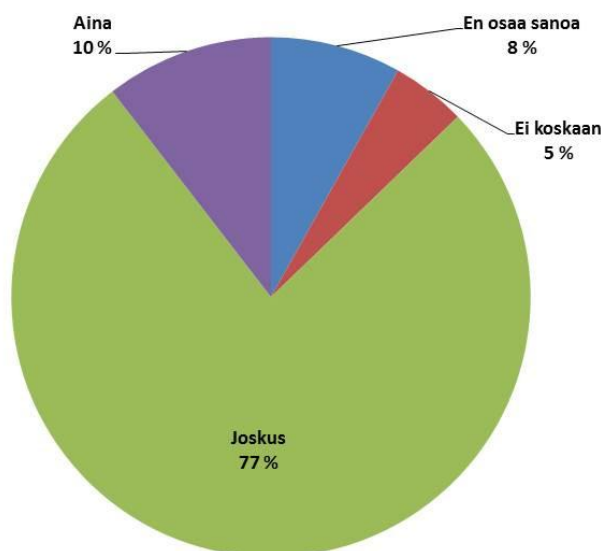


Kuva 7. Töysän apteekista tilattavan määrän arviointitapa.

Lomakkeessa kysyttiin: ”tilaako apteekkinne Töysän sopimusvalmistustuotteita samalla tilauksella myös sivuapteekkiin?” Vastaajista 66 kertoi, että apteekilla ei ole sivuapteekkia. Niistä 20 vastaajasta, joilla on sivuapteekki, 17 vastasi tilaavansa aina, kaksi joskus ja yksi ei koskaan.

Tuotteen loputtua (saldo nolla) vastaajista yhdeksän ilmoitti siirtävänsä tilausta aina, kunnes muita saman toimittajan tuotteita tulee tilattavaksi yhdellä toimitusmaksulla. Neljä vastaajaa ei ikinä siirrä tilausta tuotteen saldon ollessa nolla (Kuva 8.).

Tuotteen loputtua apteekkimme voi siirtää tilausta, kunnes muita saman toimittajan tuotteita tulee tilattavaksi yhdellä toimitusmaksulla? (n=86)



Kuva 8. Apteekki voi siirtää loppuneen tuotteen tilausta.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan: ”kuinka monen kuukauden menekkiä vastaavan määrän apteekkinne voisi tilata Töysän apteekin tuotteita kerrallaan.” Kysymyksessä oli määritelty tuotteiden kestoajaksi 2-3 vuotta. Kysymyksen 86 vastaajasta 42 arvioi tilaavansa 1-3 kuukauden menekin, 40 tilaisi 4-6 kuukauden menekin ja 4 vastaajaa 7-12 kuukauden menekin. Alle kuukauden tai yli 12 kuukauden menekkiä ei ilmoittanut tilaavansa yksikään vastaaja.

5.5 Kohtuullinen toimitusmaksu

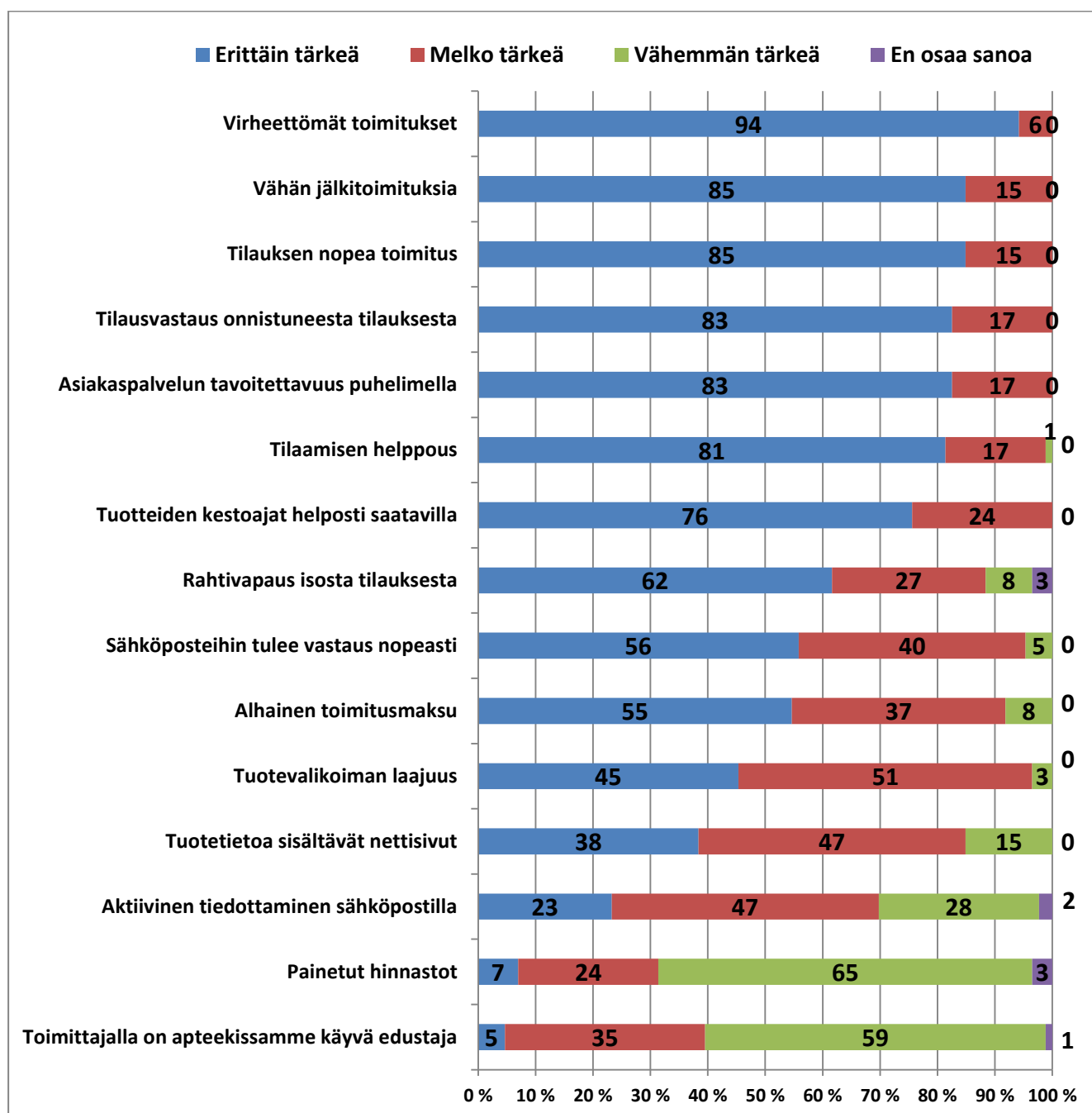
Vastaajat saivat määritellä mielestään kohtuullisen toimittajan perimän toimitusmaksun kirjoittamalla lomakkeeseen haluamansa euromäärän. 34 vastaajaa valitsi en osaa sanoa – vaihtoehdon. Euromäärän ilmoittaneista 52 vastaajasta, 22 arvioi kohtuullisen toimitusmaksun olevan 10 euroa. Pienin vastaus oli nolla euroa ja suurin 15 euroa (Taulukko 6.) Kaikkien vastausten keskiarvo oli 9 euroa.

Taulukko 6. Vastaajan arvioiman kohtuullisen toimitusmaksun jakauma.

euroa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
vastauksia	2	0	0	0	0	5	0	9	5	0	22	0	5	0	0	4

5.6 Tavarantoimittajien palveluiden ja toimintojen tärkeys

Vastaajia pyydettiin arvioimaan sanallisella järjestysasteikolla esitettyjä tavarantoimittajan palveluiden ja toimintojen tärkeyttä (Kuva 9.). Vaihtoehdot olivat erittäin tärkeä, melko tärkeä, vähemmän tärkeä ja en osaa sanoa. En osaa sanoa –vastauksia merkittiin ainoastaan yhdeksän kappaletta yhteensä 1290 vastauksesta.



Kuva 9. Tavarantoimittajien palveluiden ja toimintojen tärkeys.

5.7 Avoimet kysymykset

Kyselylomakkeen viimeisellä sivulla pyydettiin sanallisesti kertomaan miten Töysän apteekki ja Medifon voisivat parantaa toimintaansa. Lisäksi kysyttiin avoimia kommentteja kyselyssä tiedustelluista asioista tai tutkimuksesta.

Töysän apteekin toimintaa kommentoi 48 vastaajaa. 19 vastaajaa ilmoitti olevansa tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Töysän apteekin toimintaan. Viisi vastaajaa kehui ystävällistä palvelua.

”saamme aina huolehtivaista palvelua, kiitos!”

”Töysän apteekissa aina iloinen ja asiantunteva palvelu kun soittaa tilausta!”

Parannusta toivottiin jälkitoimitusten määrään viidessä vastauksessa ja jälkitoimituksista tiedottamiseen seitsemässä vastauksessa. Kymmenen vastaaja toivoi nopeampia toimitusaikoja. Lisäksi kahdeksassa vastauksessa toivottiin mahdollisuutta sähköiseen tilaamiseen ja neljässä tilausvastausta.

”JT ovat harmillisia”

”saatavuuskatkoksista voisi tiedottaa etukäteen, jos mahdollista”

”toimitusaika voisi olla lyhyempi”

”olisi kiva, kun voisi tehdä tilaukset koneella”

”tilausvastaus voisi tulla automaattisesti myös faksitilauksesta”

Enemmän tuotevalikoimaa toivoi kaksi vastaajaa ja yksi toivoi uutta jakelukanavaa.

”laittakaa tuotteet Tamron, Oriolan tai Medifonin jakeluun (ei Magnumin).

Näin olisi vähemmän tilauskanavia ja em. yritykset käytettympiä”

Medifonin toimintaa kommentoi 35 vastaajaa. Toimintaan tyytyväisiä oli kuusi vastaajaa ja kaksi kertoi kokemuksia olevan vielä vähänlaisesti. Kolme vastaajaa kiitteli sähköistä tilausmahdollisuutta.

”vaikea sanoa, nykyinen tilauskäytäntö ollut käytössä niin vähän aikaa”

”verkkotilaus hyvä juttu”

Tilausvastausta Medifonilta toivoi kymmenen vastaajaa ja jälkitoimituksista tiedottamista kolme vastaajaa.

”tilauspalaute voisi tulla automaattisesti, ettei tarvitsisi soittaa”

”jälkitoimitukseen jääviä tuotteita ei nää mistään!”

Vastaajista kaksi haikaili tuotteiden vanhaa jakelukanavaa.

”Harmi, ettei saa yksittäisiä enää Tamron kautta. Pienellä kertyy hitaasti ”iso” tilauserä”

Avoimia kommentteja tuli kahdeksalta vastaajalta, joista viisi toivoi tavarantoimittajien määrään vähennystä. Kaksi vastaajaa piti tutkimuksen aihetta hyvänä.

”Nyt alkaa olemaan jo liian monta tukkua mistä tilata -> työläämpää ja kalliimpaa”

”mahdollisimman vähän toimittajia tuotteille”

”Hyvä kysely, toivottavasti saadaan tulokset käyttöön!”

6 POHDINTA

6.1 Tutkimusmenetelmästä

Tutkimus tehtiin Töysän apteekin sopimusvalmistuksen tilauksen mukana lähetetyllä kyselylomakkeella. Ennen kohderyhmälle lähettämistä lomaketta esitestasi 7 henkilöä arvioiden kysymysten yksiselitteisyyden ja ymmärrettävyyden. Testaajien keskimääräinen vastausaika oli 9 minuuttia. Tavoitteena oli tehdä kysely, jonka vastaamiseen kuluisi korkeintaan 10 minuuttia. Mikäli kyselylomake olisi ollut hankala tai aikaa vievä, olisi palautuneiden lomakkeiden määrä ollut todennäköisesti pienempi.

Paperinen kyselylomake valittiin nettikyselyn sijasta, koska näin toivottiin saavan vastauksia myös niiltä tilaustoimintaan osallistuvilta henkilöiltä, joilla ei ole apteekissa omaa sähköpostiosoitetta. Oletuksena oli, että useimmissa apteekeissa oma sähköpostiosoite on vain apteekkareilla ja proviisoreilla, eikä esimerkiksi teknisillä työntekijöillä. Apteekin yleiseen sähköpostiin lähetettäessä pelkona oli kyselyn hukkuminen muiden viestien joukkoon, tai että kyselyyn vastaisi henkilö joka ei itse osallistu aktiivisesti tilaustoimintaan.

Tässä tutkimuksessa käytettiin Töysän apteekin sopimusvalmistuksen asiakkaina olevia apteekkeja. Koska Töysän apteekin asiakkaina on noin 65 % Suomen apteekeista, pidän kohderyhmää riittävän edustavana. Tutkimukseen vastasi isoja että pieniä apteekkeja, jotka sijaitsivat eri puolella Suomea. Satunnaisesti valittuina tutkimusapteekkien valinta ei riippunut myöskään tutkijasta.

Kysely lähetettiin sadalle apteekille, jotka kaikki sattuiivat tällä kertaa olemaan pääapteekkeja. Vastauksia palautui saatekirjeessä kerrotun tutkimusajankohdan aikana 86 kappaletta eli vastausprosentiksi muodostui 86 %. Vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä. Uusintakyselyä ei tehty. Otskoon voidaan katsoa olleen riittävä, sillä se vastasi 13,9 % Suomen pääapteekeista, joita vuoden 2012 alussa oli 620.

6.2 Tilaamiseen osallistuvat henkilöt

Tutkimustulosten perusteella apteekkari ja proviisori osallistuvat merkittävästi tilausten tekemiseen Oriolalle ja Tamrolle. Olisi kiinnostavaa kuulla perusteluja miksi johto- ja

esimiestehtävissä toimiva henkilön osallistuu päivittäisen rutiinitehtävän suorittamiseen? Onko kyseessä vain toimintatapojen jäänne menneiltä vuosikymmeniltä, jolloin lääketukun puhelinmyyjä soitti apteekkiin päivittäin sovittuna aikana ja ehkä kaupitteli tarjouksessa olevia yskänlääkkeitä? Jos lääketilaukset ovat farmaseuttista toimintaa, niitä voisi yhtä hyvin tehdä farmaseutti. Tässä tutkimuksessa tilauksia tekevien farmaseuttien osuus oli kuitenkin huomattavasti pienempi kuin apteekkareiden tai proviisoreiden.

Apteekkijärjestelmällä tehdyt konekieliset tilaukset sopisivat paremmin teknisten työntekijän toimenkuvaan. Viitehintajärjestelmä on tuonut tilaamiseen lisää haastetta etenkin hintaputkien vaihtuessa. Useimmilla apteekeilla on todennäköisesti jonkinlaiset periaatteet minkä geneerisen lääkeyrityksen tuotteita tilataan ensisijaisesti ja kuinka tilausmäärät arvioidaan. Hyvällä perehdytyksellä, vastuun ja valtuuksien antamisella tekninen työntekijä suoriutuu tehtävästä varmasti hyvin. Lisäksi toimitusten tarkastamista nopeuttaa se, että sama henkilö on tilannut tarkastettavan lähetyksen. Sähköisten lääkemääräysten toimittaminen sitoo farmaseuttisen henkilökunnan asiakaspalveluun, jolloin mahdollisesti vapautuva tekninen henkilöstö voisi ottaa suuremman vastuun tilauksista. Tämä olisi merkittävä helpotus etenkin pienissä apteekeissa.

Sopimusvalmistustuotteiden tilauksissa Töysän ja Yliopiston apteekeista teknisten osuus tilaajina oli vain noin 20 %. Vaikka sopimusvalmistustuotteet ovat yleensä lääkkeitä, ei itse ostotilausprosessi ole enempää farmaseuttista osaamista vaativa kuin päivittäisen rutiinitilauksen tekeminen. Toki proviisorilla on esimiehenä usein suuremmat valtuudet ja ehkä myös toimenkuvan tuomaa uskallusta päättää normaalista poikkeavasta tilausmäärästä.

Apteekkareiden osallistuminen aktiivisesti tilaustoimintaa saattaa olla merkki halusta vaikuttaa omistamansa yrityksen varaston kiertonopeuteen ja siihen sitoutuneeseen pääomaan. On harmillista jos ohjasten pitäminen omissa käsissä on osoitus luottamuksen puutteesta henkilökunnan osaamiseen. Yksi kyselyyn vastanneista teknisestä työntekijästä oli tehtävänimikkeeltään varastopäällikkö, mikä on hyvä esimerkki apteekkarin luottamuksesta henkilön osaamiseen.

6.3 Tilaaminen ja tilausvastaus

Tutkimuksen mukaan lähes kaikki apteekit haluaisivat lähettää tilauksensa konekielisesti tavarantoimittajalle joko suoraan apteekkijärjestelmän kautta tai nettitilauksena. Uusista

toimijoista Medifon on onnistunut erityisen hyvin houkuttelemaan tilaajat nettipohjaiseen tilausjärjestelmäänsä, vaikka siltä toistaiseksi puuttuu tilausvastauksen ja tilauksen tulostamisen mahdollisuus. Sähköisessä muodossa tulevat tilaukset sitovat tavarantoimittajan henkilöresursseja huomattavasti vähemmän kuin puhelin-, sähköposti- ja faksitilaukset. Lisäksi toimitusvirheen mahdollisuus vähenee kun tilausta ei tarvitse syöttää järjestelmään uudestaan.

Töysän apteekilla ei ole sähköistä tilausta tukevaa järjestelmää ja vallitsevaksi tilaustavaksi on muodostunut puhelinsoitto. Yliopiston nettitilausmahdollisuutta hyödyntää yli neljäkymmentä prosenttia tilaajista. Molemmilla sopimusvalmistajilla tuotevalikoima on jokseenkin pysyvä eikä tarvetta tuotteisiin liittyviin puhelintiedusteluihin juurikaan ole. OneMediltä ja Mediqiltä tilataan pääsääntöisesti puhelimella vaikka ne tarjoavat mahdollisuuden myös nettitilaukseen. Ehkäpä tilauksia tulee niin harvoin että asiakasnumeroa ja tunnuksia internetpalveluihin ei ole vaivauduttu hankkimaan?

Tilausvastausta pidetään tutkimuksen mukaan hyvin tärkeänä tilaustapahtuman osana. Tilaaja haluaa välittömästi tietää menikö tilaus perille ja tulevatko kaikki tilatut tuotteet. Tilausvastauksen saatuaan tilaaja voi siirtyä seuraavaan tilaukseen tai työtehtävään.

6.4 Ostotoiminnan tehostaminen ja apteekkijärjestelmien käyttö

Tutkimuksen mukaan tilaustoiminnan tehostamiseksi on apteekeissa tehty jonkin verran toimenpiteitä. Arvailujen varaan jää onko osa vastaajista käsittänyt varaston kiertonopeuden parantamiseen tähtäävät toimet tilaustoiminnan tehostamiseksi. Kokonaistyömäärä tilaustoiminnassa voi kasvaa piilokustannusten myötä, mikäli varaston kiertonopeus on ainoa seurattava logistisen tehokkuuden mittari.

Vajaa kolmannes ei ollut tehostanut ostotoimintaa lainkaan, mikä kertoo logistisen toimintojen vähäisestä arvostuksesta apteekkitoiminnassa. Ehkäpä apteekin fokus on asiakaspalvelussa ja farmaseuttisessa osaamisessa eikä ostotoiminnan merkitystä taloudelliseen menestymiseen ole havaittu? Tai jos yksittäisten apteekkien taloustilanne ei vielä ole edellyttänyt tehostamaan kaikkia toimintoja ja prosesseja?

Mikäli rutiinitilauksiin päivittäin käytettävä aika saadaan pienenemään vaikkapa 10 minuutilla tukkutilausta kohti, säästyy tilaajan työaikaa viikossa 100 minuuttia.

Laskennallinen säästö palkkakuluissa on 54 euroa, jos tilauksen tekee proviisori jonka minuuttipalkka sivukuluineen on 0,54 € (Elfving 2009).

Kysymykset apteekkijärjestelmän toimintojen käytöstä olivat osalle vastaajista ilmeisen hankalia. Syy tähän on tutkija, joka yliarvioi vastaajien apteekkijärjestelmän tuntemuksen. Vaikka tutkija itse, Tuurin apteekin tekninen työntekijä ja apteekkijärjestelmätoimittajien edustajat ymmärsivät muutamien vastausvaihtoehtojen olevan toisensa poissulkevia, eivät kaikki vastaajat tätä ymmärtäneet. Apteekkijärjestelmää koskevien vastausten lievästä epäloogisuudesta huolimatta, voidaan apteekkijärjestelmien ominaisuuksien olevan vajaakäytöllä tehokkaimman tilaustavan näkökulmasta. Vajaakäyttö voi johtaa myös työmäärän osaoptimointiin työntekijöiden kesken. Kun tilausta ei tilausvaiheessa kirjata apteekkijärjestelmään uutena tilauksena, kuluu tavarantarkastuksesta vastaavalla henkilöllä enemmän aikaa tavaroiden ja tilauksen tunnistamiseen. Osaoptimoinnin mahdollisuus tukee myös ajatusta siirtää tilaustoiminta tekniselle henkilökunnalle joka myös vastaanottaa ja purkaa toimitukset.

6.5 Tilausmäärän arviointi

Tutkimustulokset tukivat vahvasti käsitystä, jonka mukaan pienemmältä toimittajalta tilattaessa tilausmäärää ei arvioida nopean varaston kiertonopeuden näkökulmasta. Noin puolet vastaajista oli valmis tilaamaan jopa puolen vuoden menekkiä vastaavan määrän tuotteita. Suureen tilauserään näytti vaikuttavan eniten toimitusmaksu, jota selvästi kammoksutaan silloin kun se maksetaan muille toimittajille kuin Oriolalle tai Tamrolle. Pienessä tilauksessa toimitusmaksun osuus tilauksen arvosta voi olla merkittävä ja laskea tuotekohtaista katetuottoa.

Vastaajat tilasivat lähes aina samalla tilauksella tuotteita myös sivuapteekkiin, vaikka sisäinen tavaraliikenne on työlästä ja aikaa vievää. Näyttää siltä, että omalle työlle ei lasketa juurikaan rahallista arvoa.

6.6 Toimittajan vaikutus tuotteen myyntiin

Kysymyksiä laadittaessa apteekkien oletettiin vierastavan pieniltä toimittajilta tilattavia tuotteita. Tulosten mukaan tuotteen siirtyminen kahden ison tukkuliikkeen jakelusta voi olla

uhka tuotteen myynnille ja asemalle apteekin valikoimissa. Mediq (ent. Oriola sairaalaväline) ja OneMed (ent. Tamro MedLab) eivät enää toimita tuotteitaan kuin murto-osaan apteekeista. Hankalasti ja kalliisti tilattavat tuotteet on poistettu valikoimista tai korvattu muiden toimittajien tuotteilla.

On selvää, ettei hyllystä loppunut tuote ei aiheuta myyntitapahtumaan kassalla. Tästä huolimatta lähes kaikki vastaajat ilmoittivat olevansa valmiita siirtämään tuotteen tilausta kunnes muitakin tuotteita tulee tilattavaksi samalla toimitusmaksulla. ”Ei ole” -myynti voi monissa tapauksissa ole apteekin kannalta perusteltu ratkaisu, mutta tuotteelle se voi olla kuolinisku. Useiden Medifonin itse markkinoimien tuotteiden elinkelpoisuuden varmistamiseksi olisi Medifonin noustava kerran viikossa tilattavien tavarantoimittajien joukkoon. Se tapahtuu vain hankkimalla jaeltavaksi lisää apteekissa hyvin menestyviä tuotteita.

6.7 Odotukset tavarantoimittajia kohtaan

Apteekit arvostavat tavarantoimittajien palveluista virheettömyyttä, toimituksen laatua ja asiakaspalvelun tavoitettavuutta. Pieniltä toimittajilta odotetaan helposti samaa palvelutasoa kuin lääketukkureilta, mikä nostaa uusien yritysten kynnystä aloittaa jakelutoimintaa apteekeille. Painettujen hinnastojen sijaan apteekit etsivät tuotetietoa internetistä tai toimittajan edustajalta joka hieman yllättäen arvioitiin vähemmän tärkeäksi palveluksi.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Apteekin taloudellinen tulos näyttää ennusteiden mukaan heikkenevän lähivuosina eikä apteekkarilla ei ole juurikaan muuta vaihtoehtoa kuin sopeutua tilanteeseen. Apteekin logististen prosessien hiominen on yksi keino vähentää tehtyä työmäärää ja lisätä työn tehollisuutta. Monet apteekin perus- ja tukitoiminnot, kuten tulologistiikka ja hankintatoimi vaatisivat johdon huomiota kehittyäkseen palvelemaan paremmin myynnin tarpeita. Apteekki on syystäkin ylpeä farmaseuttisesta ammattitaidosta. Miksi se ei voisi yhtälailla olla ylpeä logistista osaamisesta? Oriola ja Tamro tarjoavat työkaluja apteekin tilaustoiminnan ja varaston hallinnan tehostamiseksi puoli-ilmaiseksi. Vanhoista tehtävähierarkioista on

uskallettava luopua, vastuuta on jaettava laajemmin ja teknisistä työntekijöistä on koulutettava apteekkiin varastopäälliköitä, logistiikan huippuammattilaisia.

KIRJALLISUUS

Apajalahti-Markkula M: Apteekin talouden ajankohtaiskatsaus. PD Teemaseminaari 15.12.2012 Helsinki

Apteekkitavaratukkukauppiat: Lääketukkukauppa 2012. Haettu Internetistä 19.12.2012: <http://www.aty.fi/3>

Apteekkariliitto: Apteekkiala. Haettu internetistä 20.12.2012. <http://www.apteekkariliitto.fi/fi/apteekkityo/apteekkiala.html>).

Apteekkariliitto: Apteekin ammattilaiset. Haettu internetistä 20.12.2012 (<http://www.apteekkariliitto.fi/fi/apteekkityo/apteekin-ammattilaiset.html>

Apteekkariliitto: Vuosikatsaus. Julkaistu internetissä. Haettu internetistä 20.12.2012 (http://www.apteekkariliitto.fi/media/pdf/vuosikatsaus_2011.pdf

Circlum Farmasia: Haettu internetistä 19.12.2012 <http://www.circlumfarmasia.fi/>

Elfving A: Palvelujen hinnoittelu. PD-projektityö. Kuopion yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus 2009

Fimea:Lääketukkukaupan hyvät toimintatavat. Fimean määräys 4/2012

Hokkanen S: Johdatus logistiseen ajatteluun. Jyväskylä:Jyväskylän yliopistopaino 2010

Kettunen N: Varastoautomaation vaikutus teknisen henkilökunnan työtehtäviin ja osaamistarpeisiin. PD-projektityö. Helsingin yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia 2010

Magnum Medical: Yritysesittely. Haettu internetistä 19.12.2012 <http://www.magnummedical.fi/?structure=004&content=18>

McDonald M: Key Customert. How to manage them profitably. Malta: Elsevier Butterworth-Heinemann 2005

Mediq: Historia. Haettu internetistä 19.12.2012 <http://www.mediq.fi/menu2/mediqsuomi/historia/>).

Ojanen S: ABC-analyysin tuki vähentää tilausaikaa. Reseptori 1: 14–15, 2010

OneMed: OneMed Group. Haettu internetistä 20.12.2012

<http://www.onemed.com/onemed/onemedwww.nsf/sp?Open&cid=ContentE63AF-2-2>

Pharmadata. Salix. Haettu internetistä 20.12.2012

<http://www.pharmadata.fi/salix/Sivut/default.aspx>

Puustinen A: Lääkkeiden materiaalivirran tehostaminen apteekissa. PD-projektityö. Helsingin yliopista. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia 2007

Räsänen K: Kehittyvä liiketoiminta. Haaste tulevaisuuden osaajille. Helsinki: Weilin Göös, 2001

Receptum. MAXX. Tarkemmat tuoteominaisuudet. Haettu internetistä 20.12.2012

http://www.receptum.fi/fi/maxx_tarkeimmatominaisuudet.html

Sakki J: Tilaus-toimitusketjun hallinta, B2B-vähemmällä enemmän. Helsinki: Hakapaino Oy, 2009

Vatanen A: Lääketukkukauppa-erikoistukkukauppaa parhaimmillaan. Troppi 2: 6, 2008

Vichy: Historia. Haettu internetistä 19.12.2012 <http://www.vichy.fi/tietoa/historia>

Wärynen T: LiKe helpottaa apteekin arkea. Tampuriini 11: 6-7, 2012

Virtanen T: Sähköistä sanomaa apteekkirobotille. Tampuriini 21: 9–10, 2010

Yliopiston apteekki: Lääkkeiden valmistus. Haettu internetistä 20.12.2012.

<http://www.yliopistonapteekki.fi/fi/yritystiedot/yritysassiakkaat/laakkeidensopimusvalmistus/Pages/Default.aspx>

Hyvä Töysän sopimusvalmistuksen asiakas,

Osallistu kyselyyn, jolla kartoitetaan apteekkien tilauskäytäntöjä sekä mielipiteitä apteekin tavarantoimittajista.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 9 minuuttia (Sic!) ja saat palkkioksi **Veikkauksen Luontoarvan**. Lisäksi apteekkinne saa seuraavan tilauksen Töysän apteekista ilman toimituskuluja (arvo 12 euroa) kun postitat lomakkeen 21.11.2012 mennessä.

Kysely on osa apteekkifarmasian PD -opintojani Helsingin yliopistossa. Tutkimuksen toivotaan antavan arvokasta tietoa apteekkien tilauskäytännöistä ja odotuksista tavarantoimittajia kohtaan.

Kyselyssä saadut apteekkikohtaiset tulokset ovat luottamuksellisia ja ne jäävät ainoastaan tutkijan tietoon. Yhteenveto tuloksista esitellään PD -teemaseminaarissa Helsingissä 15.12.2012.

Mikäli sinulla on kysyttävää tästä kyselystä, voit ottaa yhteyttä minuun.

Kiitän arvokkaista mielipiteistäsi jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,
Jouni Malin
proviisori (Töysän apteekki)
jouni.malin@netikka.fi
puh. 0400 325818

Kyselyn toteuttamista ovat tukeneet:



PALAUTA TÄMÄ YHTEYSTIETOLOMAKE VASTAUSTEN MUKANA!

Apteekki _____
(seuraava tilaus ilman toimitusmaksua)

Luontoarvan saaja:

Vastaajan nimi _____

Osoite _____

- ☐ Kauppakeskus
- ☐ Suuren kaupungin keskusta
- ☐ Pienen kaupungin, kunnan tai kylän keskusta
- ☐ Taajama-alue
- ☐ Jokin muu, mikä _____

- ☐
- alle 5
- ☐
- 6-10
- ☐
- 11-20
- ☐
- yli 20

- ☐ Apteekkari ☐ Sivuapteekin hoitaja ☐ Proviisori
- ☐ Farmaseutti ☐ Tekninen työntekijä ☐ Jokin muu, mikä _____

- ☐
- Alle vuoden
- ☐
- Yli vuoden

- ☐
- Aina
- ☐
- Joskus
- ☐
- Ei koskaan
- ☐
- Ei ole sivuapteekkia

- [illegible]

7. Miten yleensä apteekkinne tilaus lähetetään seuraaville toimittajille?

	Konekielisenä	Soittamalla	Sähköpostilla	Faksilla	En tiedä/ei ole tilattu
Magnum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medifon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Töysän apteekki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yliopiston apteekki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'Oreal (Vichy)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mediq (ent. Oriola SairaalaVäline)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OneMed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Circulum Farmasia (Hakaniemien apteekki)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Mikä on mielestäsi mieluisin tapa lähettää tilaus? Valitse yksi.

☐ Konekielisenä ☐ Soittamalla ☐ Sähköpostilla ☐ Faksilla

9. Mikä on mielestäsi mieluisin tapa saada tilausvastaus toimittajalta? Valitse yksi.

- ☐ Suoraan apteekkijärjestelmään (Salix, MAXX tai Linnea)
- ☐ Sähköpostilla
- ☐ Faksilla
- ☐ Samalla tavalla kuin tilaus on lähetetty
- ☐ Tilausvastausta ei tarvita
- ☐ Jokin muu, mikä _____

10. Mitkä seuraavista tilausvastauksen tiedoista ovat mielestäsi tärkeimpiä?

Valitse vaihtoehtoista korkeintaan kolme tärkeintä tietoa.

- ☐ Tilaus tullut onnistuneesti perille
- ☐ Tilattujen rivien määrä
- ☐ Tilauksen toimituspäivämäärä
- ☐ Tilattujen tuotteiden kestoajat
- ☐ Jälkitoimitukseen jäävät tuotteet
- ☐ Jokin muu tieto, mikä _____

11. Onko apteekissanne pyritty tehostamaan tilaustoimintaa ja siihen käytettyä aikaa? Valitse yksi.

- ☐ Ei ole tehostettu
- ☐ Asiasta on keskusteltu, mutta toimenpiteitä ei ole vielä tehty
- ☐ On tehostettu jonkin verran
- ☐ On tehostettu. Asiaan on paneuduttu kunnolla esim. ulkopuolisten koulutusten avulla

12. Apteekkijärjestelmän käyttö. Valitse kaikki ne apteekkijärjestelmän toiminnot joita apteekkinne käyttää tilatessaan Töysän sopimusvalmistustuotteita?

Kysymykset SALIX apteekeille:

- ☐ Töysän apteekki on perustettu omaksi tukkuliikkeeksi
- ☐ Töysän apteekin tuotteiden tukkuliike on vaihdettu "Töysän apteekiksi"
- ☐ Töysän apteekin tuotteille on määritetty tilausparametrit (hälytysraja, tavoitesaldo ja tilauserä)
- ☐ Tilausehdotusta ei tehdä. Tuotteiden menekki arvioidaan tuote kerrallaan.
- ☐ Tilattaessa Töysän apteekin tuotteista muodostetaan tilausehdotus
- ☐ Tilausehdotukseen otetaan kaikki Töysän apteekin tuotteet (eikä vain hälytysrajan alittaneita)
- ☐ Tilausehdotuksen tilausmääriä muutetaan (= otetaan kantaa menekkiin)
- ☐ Tulostettu tilausehdotus faksataan tai soitetaan Töysän apteekkiin
- ☐ Tilausehdotuksen statukseksi merkitään T (=tilattu)
- ☐ Tilatuksi (=T) merkitty tilausehdotus kirjataan saapuneeksi tavarantarkastuksessa
- ☐ Tavarantarkastuksessa tuotteiden kestoajat merkitään järjestelmään

Kysymykset MAXX/Linnea apteekeille:

- ☐ Käytössämme on Linnea apteekkijärjestelmä. Voit siirtyä seuraavalle sivulle.
- ☐ Töysän apteekki on perustettu omaksi tukkuliikkeeksi
- ☐ Töysän apteekin tuotteiden tukkuliike on vaihdettu "Töysän apteekiksi"
- ☐ Töysän apteekin tuotteille on määritetty tilausparametrit (esim. tilaus tarvittaessa, myynnin mukaan tai kiinteä hälytysraja)
- ☐ Ostotilausehdotusta ei tehdä. Tuotteiden tilausmäärät arvioidaan tuote kerrallaan.
- ☐ Tehty tilaus lisätään MAXX:in uutena tilauksena. (Taveraliikenne -> Ostotilaukset -> Tee uusi tilaus)
- ☐ Tilattaessa Töysän apteekin tuotteista muodostetaan ostotilausehdotus
- ☐ Ostotilausehdotuksen tilausmääriä muutetaan
- ☐ Ostotilausehdotus lähetetään Töysän apteekkiin MAXX:in omalla sähköpostilla (ei Microsoft Outlookilla)
- ☐ Tulostettu ostotilausehdotus faksataan tai soitetaan Töysän apteekkiin
- ☐ Tilauksen arvioitu saapumisaika merkitään MAXX järjestelmään
- ☐ Tavarat tarkastetaan MAXX:in tehdyn tilauksen tai ostotilausehdotuksen perusteella
- ☐ Tavarantarkastuksessa tuotteiden kestoajat merkitään järjestelmään

13. Arvioi apteekin tavarantoimittajien palveluiden ja toimintojen tärkeyttä?

	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Vähemmän tärkeä	En osaa sanoa
Asiakaspalvelun tavoitettavuus puhelimella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköposteihin tulee vastaus nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilausvastaus onnistuneesta tilauksesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Painetut hinnastot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuotetietoa sisältävät nettisivut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktiivinen tiedottaminen sähköpostilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alhainen toimitusmaksu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rahtivapaus isosta tilauksesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuotteiden kestoajat helposti saatavilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilauksen nopea toimitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Virheettömät toimitukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vähän jälkitoimituksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuotevalikoiman laajuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilaamisen helppous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimittajalla on apteekissamme käyvä edustaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Tuotteen loputtua (=saldo nolla) apteekkimme voi siirtää tilausta, kunnes muita saman toimittajan tuotteita tulee tilattavaksi yhdellä toimitusmaksulla?

☐ Aina ☐ Joskus ☐ Ei koskaan ☐ En osaa sanoa

15. Miten Töysän apteekista tilattava tuotteiden määrä arvioidaan?

Valitse yksi toimintaanne parhaiten kuvaava tapa.

- ☐ Luotamme apteekkijärjestelmän tilausehdotukseen sellaisenaan
- ☐ Tilaamme mahdollisimman vähän varastoriskin vähentämiseksi
- ☐ Tilaamme reilusti työmäärän vähentämiseksi
- ☐ Tilaamme reilusti samalla toimitusmaksulla
- ☐ Tilausmäärän arvioitiin käytetään ABC-analyysiä tai vastaavaa luokittelua
- ☐ Tilausmäärä arvioidaan näppituntumalla tuotekohtaisesti
- ☐ Jokin muu tilausmäärän arviointi, mikä _____

16. Mikäli Töysän apteekin toimittamilla tuotteilla on 2-3 vuoden kesto aika, kuinka monen kuukauden menekkiä vastaavan määrän apteekkinne voisi tilata kerrallaan? Valitse yksi.

☐ alle 1 kk ☐ 1 - 3 kk ☐ 4 - 6 kk ☐ 7 - 12 kk ☐ yli 12 kk ☐ En osaa sanoa

17. Mielestäni kohtuullinen toimittajan perimä toimitusmaksu on?

_____ euroa ☐ En osaa sanoa

18. Miten mielestäsi Töysän apteekki voisi parantaa toimintaansa?

19. Miten mielestäsi Medifon voisi parantaa toimintaansa?

20. Avoimet kommentit?

Kaikki mielipiteet tiedustelluista asioista tai tästä tutkimuksesta ovat tervetulleita ja arvokkaita.

KIITOKSET VAIVANNÄÖSTÄ!

Palauta tämä lomake ja yhteystietolomake
palkintoa varten oheisessa kirjekuoressa.